



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11209.4/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 20 de marzo de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de ASOCIACION DE TALLERES DE MADRID debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: que, según alega el reclamante, El pasado 4/12/2023 se alquila un vehículo Volkswagen Caravelle matrícula [REDACTED] a [REDACTED], por un precio total de 97,17€ con recogida ese mismo día y devolución el 5/12/2023. En fecha 31/01/2024 recibo una reclamación de [REDACTED], donde se me informa de unos supuestos daños en el techo del vehículo y se me requiere para el abono de 441,68€ de los cuales únicamente están pendientes de pago 41,68€ dado que [REDACTED] unilateralmente ha venido a utilizar, entre otros, el depósito efectuado en mi tarjeta de crédito para haber cobrado 399,99€. En fecha 1/02/2024 esta parte se pone en contacto con [REDACTED] interponiendo una reclamación. En dicha reclamación se negaban taxativamente los hechos que se imputaban en la notificación, se solicitaban las pruebas oportunas que justificasen la procedencia de la reclamación y se requería para que se procediese a la devolución de 399,99€ que habían cobrado en exceso junto con el archivo del procedimiento que supondría el no cobrar además los 41, 68€ también ahora reclamados. En fecha 14/02/2024 [REDACTED] da respuesta a la reclamación desestimándola sobre las siguientes bases: (i) "de acuerdo al contrato de alquiler que el cliente firma con nosotros, conoce el estado del vehículo a su entrega y acepta los términos y condiciones del mismo". (ii) se "asegura que los daños reclamados son correctos" añadiendo que, en este supuesto, resulta irrelevante que existan contratadas pólizas de seguro o coberturas adicionales ya que "los daños en la parte superior del vehículo están incluidos en las prohibiciones del contrato". De lo anterior, cabe realizar algunas puntualizaciones: En primer lugar, del propio procedimiento del que habla [REDACTED] se desprende que los consumidores cuando acuden físicamente a la oficina, firman y aceptan las condiciones del contrato de alquiler con anterioridad a poder inspeccionar los vehículos, no sabiendo en muchos casos ni tan siquiera dónde están ubicados. Esto es una práctica habitual en del sector de vehículos de alquiler y supone una clara vulneración a los derechos de los consumidores y usuarios. En segundo lugar, hay que recordar que el vehículo alquilado es una furgoneta Volkswagen Caravelle de 1,99 metros de altura. Esto supone que sea materialmente imposible poder inspeccionar el techo del vehículo sin al menos la ayuda de una escalera o un elevador de gran altura. En tercer lugar, [REDACTED], en ningún momento viene a acreditar la existencia del daño supuestamente producido y, todo esto, a

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

pesar del requerimiento efectuado por esta parte limitándose a indicar que "los daños reclamados son correctos". Solicita que se proceda a la devolución de los 441,67€ indebidamente cobrados.

La parte reclamada alega que, ante todo, queremos trasladarles nuestra disposición a intentar conseguir siempre un acuerdo con el cliente y resolver cada conflicto de la forma más amistosa posible. Con cada reclamación se revisan las circunstancias de cada supuesto, reconociendo cuando hubo un error o argumentando cuando consideramos estar en lo correcto. Revisando este expediente en concreto, consideramos que la reclamación que realizamos por los daños en nuestro vehículo es correcta según lo siguiente: El [REDACTED] en el contrato adjunto, acepta el estado en que se le entrega el vehículo, así como los términos y condiciones del mismo (adjunto términos y condiciones en vigor en ese momento): El daño al que hace referencia el contrato es este (adjunto fotografía): A la devolución del vehículo, es revisado por personal de [REDACTED] encontrando un daño nuevo en el techo (adjunto fotografía): Personal de [REDACTED] se pone en contacto por email con el [REDACTED] para informarle del daño encontrado (adjunto email). Por lo anteriormente comentado, consideramos al [REDACTED] responsable de los daños.

La parte reclamada añade que, en base a las alegaciones presentadas por el [REDACTED] en relación a la fotografía presentada por nosotros, donde se enseñaba el daño al que hacía referencia el contrato a la salida (abolladura en techo) y por el que se nos acusa de mala fe, al no aportar la fotografía fechada, aclarar que esto es debido a un fallo del sistema, ajeno a nosotros, pero dicha fotografía corresponde a expediente anterior donde se registró el daño encontrado en su momento (se puede comprobar en las propiedades del documento, donde figura la fecha y hora de realización): Como se puede ver, la fecha es anterior al alquiler del [REDACTED], por ese motivo, se indica en el contrato del [REDACTED], que el vehículo sale con ese daño. Así mismo, se puede comprobar, que el daño reclamado (Techo: arañazo parte central delantera) no coincide ni en forma ni en el lugar del techo donde estaba el daño inicial (al que corresponde la fotografía). Por lo anteriormente comentado, nos ratificamos en nuestra reclamación.

La parte reclamante manifiesta que esta parte se ratifica en toda la documental aportada haciendo hincapié en que hasta la fecha [REDACTED] a pesar de los numerosos requerimientos sigue sin acreditar que los supuestos daños realizados en el techo del vehículo hayan sido efectuados por [REDACTED]. De hecho, la propia [REDACTED] en su escrito de alegaciones viene a admitir lo que esta parte puso de manifiesto, esto es, que el vehículo en el momento que fue arrendado ya presentaba daños en el "roof" o techo que no podían ser imputables a [REDACTED]. Este documento es prueba irrefutable de que el techo ya se encontraba dañado antes de que hubiese sido arrendado. De igual manera, las fotografías que [REDACTED] pretende aportar como prueba de los supuestos nuevos daños no son concluyentes ni verificables. Ambas imágenes no se pueden admitir como prueba al no ser comparables ni poder verificar la existencia de dichos daños. Esto pone en duda la veracidad de las pruebas presentadas y sugiere una posible manipulación de las mismas especialmente cuando se trata de imágenes con información sesgada, donde no es evidente tanto la fecha en la que fueron tomadas como el estado del vehículo del antes y después del alquiler ni las zonas afectadas. Asimismo, esta parte reconoce que aceptó el contrato del arrendamiento, pero sobre la base de que el techo ya presentaba desperfectos y haciéndolo constar en el contrato, pero sin tener la posibilidad material de inspeccionarlo tal y como pretende hacer creer [REDACTED] por el procedimiento de la compañía y tratarse de un vehículo Volkswagen Caravelle de 1,99 metros de altura que supone que sea materialmente imposible poder inspeccionar la totalidad techo del vehículo sin al menos la ayuda de una escalera o un elevador de gran altura. (iii) Que en la medida en que esta parte no realizó ningún daño en el vehículo, se solicita que se dicte laudo arbitral por la que se condene a devolver a [REDACTED] los 441,67€ indebidamente cobrados a esta parte para hacerse cargo de la reparación total del techo.



Comunidad de Madrid

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en **EQUIDAD**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR TOTALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto de las fotografías aportadas por la reclamada, la manera que la empresa tiene para documentar los daños no resulta suficientemente precisa para que este Colegio Arbitral pueda determinar el momento en el que se ha producido. Se limitan a mostrar daños concretos pero no el estado general del vehículo donde pudiesen detectarse la existencia o no de más daños que pudieran haberse originado en momentos anteriores o posteriores a la controversia que nos ocupa. Hubiese sido necesario, más útil, fotografías más generales de las laterales, frontales, trasera y techo.

En paralelo con lo anterior, se aporta valoración basada en la herramienta gtestimate, con fecha de alta 31.01.2024, por importe de 473,93 euros, siendo abonado por el reclamante esos daños con fecha anterior de 04.12.2023.

A mayor abundamiento, no consta en el expediente factura de reparación de dichos daños.

Por todo lo anterior **la empresa reclamada tiene que devolver al reclamante la cantidad de 441, 67 euros** cobrados.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter **vinculante y ejecutivo** desde el día de su notificación.

Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.



Comunidad de Madrid

Y para que conste, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 20 de marzo de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

Fdo.: [Redacted]